



# Faits Chiffres Données 2015

## Rapport annuel Marché du travail/Assurance-chômage

Mai 2016



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**

# Abréviations

**AC**

Assurance-chômage

**ACP-5**

Cinquième analyse des coûts des processus

**ACt**

Autorités cantonales

**AELE**

Association européenne de libre-échange

**AVS**

Assurance-vieillesse et survivants

**BNS**

Banque nationale suisse

**CCh**

Caisse de chômage

**CDF**

Contrôle fédéral des finances

**CER-N**

Commission de l'économie et des redevances du Conseil national

**CII**

Collaboration interinstitutionnelle

**CS AC**

Commission de surveillance du fonds de compensation de l'AC

**CSSS-E**

Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil des Etats

**DEFR**

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche

**EURES**

Services européens de l'emploi  
*European Employment Services*

**FKI**

Initiative visant à combattre la pénurie de personnel qualifié

**KALK Finances**

Commission des caisses de chômage, groupe d'experts Finances

**LAA**

Loi fédérale sur l'assurance-accidents

**LACI**

Loi sur l'assurance-chômage

**LAMDA**

Analyse des données du marché du travail  
*Labour Market Data Analysis*

**LMMT**

Logistique des mesures de marché du travail

**LPP**

Loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité

**MMT**

Mesures du marché du travail

**OACI**

Ordonnance sur l'assurance-chômage

**OFCL**

Office fédéral des constructions et de la logistique

**OFIAMT**

Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail

**OMC**

Organisation mondiale du commerce

**ORP**

Office régional de placement

**PCS**

Parti chrétien-social suisse

**PET**

Programme d'emploi temporaire

**PLASTA**

Système TED pour le placement et la statistique du travail

**RGC**

Révision de la gestion comptable

**SCI**

Système de contrôle interne

**SEC**

Société des employés de commerce

**SECO**

Secrétariat d'Etat à l'économie

**SIPAC**

Système de paiement de l'assurance-chômage

**SP**

Stage professionnel

**SSI**

*Self Service Information*

**TC**

Marché du travail/Assurance-chômage, centre de prestations du Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

**TCNet**

Intranet de l'assurance-chômage

**TI**

Technologies de l'information

**TIC**

Technologies de l'information et de la communication

**UE**

Union européenne

**VAK**

Association des caisses publiques de chômage de Suisse et de la Principauté de Liechtenstein

## **Contenu**

- 5 Editorial
- 6 Assurance-chômage et législation
- 9 Service public de l'emploi
- 12 Réorganisation de TC
- 14 Organigramme TC
- 15 Projets
- 20 Exercice comptable 2015
- 22 Aperçu des résultats annuels
- 23 Versements 2015
- 30 Interventions parlementaires
- 32 Organisation TC

Faits  
Chiffres  
Données  
2015

# Editorial

Chères lectrices, chers lecteurs,



L'année 2015 a débuté par un coup d'éclat. En effet, le 15 janvier, la Banque nationale suisse (BNS) abolissait le taux plancher de 1,20 franc suisse pour un euro. Cette décision a eu de grandes répercussions sur l'économie suisse en général, et sur le secteur des exportations en particulier. Les pronostics de croissance des institutions et de la Confédération s'en sont trouvés caducs. Depuis l'annonce, le taux de change d'un euro fluctue

autour de 1,10 franc suisse. En conséquence, les secteurs sensibles aux cours monétaires et axés sur l'exportation sont sous pression.

Face à ces événements, le Conseil fédéral a réagi rapidement. Compte tenu des variations du taux de change, il a perçu qu'il était nécessaire de pouvoir recourir à l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail. Ce faisant, les entreprises affectées par le franc fort gagnent du temps pour s'adapter à la nouvelle situation du marché. Or, en 2016 encore, la faiblesse de l'euro entraînera des défis de taille pour l'économie suisse et le marché du travail.

Rétrospectivement, l'appréciation du franc suisse n'a pas eu de conséquences aussi graves que ce que beaucoup craignaient. En 2015, le marché du travail s'est montré solide: le taux de chômage, corrigé des variations saisonnières, atteignait 3,3 % tandis qu'il s'élevait à 3,2 % en 2014. Nous nous attendons désormais à une nouvelle hausse. Le taux de chômage moyen s'établirait ainsi à 3,6 % pour l'année 2016.

L'année 2015 a également été marquée par les discussions relatives à l'organisation de l'assurance-chômage (AC). En réaction au cas de corruption devenu public en 2014, lequel avait entaché l'organe de compensation du fonds de

l'assurance-chômage, la Commission de surveillance de l'AC a renforcé ses dispositions en matière de gouvernance. L'organe de compensation a procédé à une restructuration afin d'améliorer sa gestion. On peut se réjouir du fait que l'exécution de la loi sur l'assurance-chômage n'a pas été compromise lors de ce processus, ce que l'on doit en grande partie aux organes d'exécution.

En 2015 toujours, le projet de renouvellement du système informatisé de paiement de l'AC (SIPAC) s'est révélé être un vrai casse-tête. En été, la Commission de surveillance a donc pris la décision – courageuse mais sensée – d'interrompre le projet. Même si le fonds de l'AC a essuyé une perte de quelques centaines de milliers de francs, cette décision a permis d'éviter un dommage bien plus considérable. A présent, la mission prioritaire de l'organe de compensation est de rapidement concevoir une nouvelle procédure en vue de remplacer le système de paiement vieillissant.

En cette année 2016, l'assurance-chômage va au-devant d'une série d'autres défis. Outre le système de paiement, le système d'information Placement et statistique du marché du travail (PLASTA) requiert également de grands travaux de modernisation. De plus, avec un projet du domaine de la cyberadministration, l'AC tente enfin de faire le grand saut dans l'ère numérique. Afin de mener à bien tous ces grands projets, une étroite collaboration entre l'organe de compensation et les organes d'exécution cantonaux sera décisive.

Sachant que nous pouvons nous appuyer sur notre riche expérience, j'ai la conviction que l'assurance-chômage saura relever les défis qui l'attendent. Et pour ce qui est du moment présent, je vous souhaite à toutes et tous une bonne lecture.



Oliver Schärli  
Chef Marché du travail et assurance-chômage

# L'actualité de l'assurance-chômage

**L'assurance-chômage (AC) doit-elle redoubler d'efforts pour accroître son efficacité? En 2015, l'organe de compensation de l'assurance-chômage a été confronté à deux reprises à cette question. Dans un autre registre, il s'agissait de procéder aux modifications législatives proposées, qui ne se sont pas révélées sans conséquences pour l'AC.**

Certaines questions s'avèrent centrales pour chaque organisation, qu'il s'agisse d'une entreprise privée ou d'une administration publique: vise-t-on le rendement le plus élevé possible, eu égard aux investissements fournis? Les instruments appropriés sont-ils mis à disposition? Est-il encore possible d'économiser davantage ou d'améliorer certaines procédures? Il n'est ainsi pas étonnant que deux commissions aient souhaité connaître les réponses de l'AC à ces questions l'année passée.

## **Postulat de la Commission de l'économie et des redevances**

Lors de la discussion au sujet du déplafonnement du pourcentage de solidarité, la Commission de l'économie et des redevances du Conseil national (CER-N) a traité la question de ne pas augmenter uniquement les recettes, mais de diminuer également les dépenses par une hausse de l'efficacité, afin d'amortir plus rapidement la dette de l'AC.<sup>1</sup> Dans ce contexte, la commission a chargé le Conseil fédéral, dans son postulat du mois d'avril 2013, d'analyser les différences d'efficacité au niveau cantonal dans le cadre de l'exécution cantonale du service public de l'emploi. En effet, la commission a souhaité savoir jusqu'à quel point les conditions et dispositions cantonales fixées dans l'exécution, ou les disparités cantonales, peuvent expliquer les différences existantes sur le plan de l'efficacité de l'exécution.

**Le principe du pilotage par les résultats des organes d'exécution décentralisés constitue la clé permettant à l'AC d'être efficiente.**

Le 4 décembre 2015, le Conseil fédéral a publié un rapport détaillé sur le sujet.<sup>2</sup> La première partie illustre à l'aide des principes du service public de l'emploi ce qu'il faut comprendre lorsque l'on parle d'efficacité plus élevée de l'AC: comme l'indemnité de chômage représente la majeure partie des dépenses liées à l'AC, une intégration rapide et durable des demandeurs d'emploi dans le marché du travail contribue de façon optimale à réduire les dépenses globales de l'assurance. La combinaison pilotage par les résultats et libertés inhérentes à l'exécution décentralisée

constitue la clé permettant à l'AC d'être efficace. Toutefois, les résultats annuels démontrent que les cantons présentent des différences d'efficacité. La deuxième partie du rapport examine plus en détail, dans la structure organisationnelle, dans les stratégies et au sein des pratiques d'exécution, les raisons des divergences cantonales constatées au niveau des résultats.

**Les mesures relatives au marché du travail doivent être mises en œuvre de manière plus ciblée et évaluées à l'externe.**

## **Variations relevées sur le plan de l'efficacité**

Nombre de ces différences n'ont aucun impact perceptible sur l'efficacité: elles reposent plutôt sur un fondement historique ou représentent le signe d'une adaptation aux spécificités régionales – c'est le cas, par exemple, de la taille des offices régionaux de placement (ORP). Le rapport met en relief un niveau de professionnalisme très élevé dans la grande majorité des cantons, tout en faisant apparaître un certain potentiel d'amélioration. Dans certains domaines, il a été constaté que les différences relevées au niveau de l'exécution vont de pair avec les différents résultats.

En outre, les cantons qui ont mis en place des conventions d'objectifs conclues avec les responsables des ORP et les chefs de groupe réalisent clairement de meilleurs résultats. Par ailleurs, ces résultats sont également meilleurs si les indicateurs de résultats jouent un rôle dans l'évaluation des performances des cadres des ORP.

Il s'avère également important que les organes d'exécution poursuivent une stratégie claire et précise dans le cadre de la réinsertion et de l'intervention précoce. Pour ce faire, il conviendrait d'utiliser de manière appropriée l'instrument des sanctions pour activer les demandeurs d'emploi de façon systématique et précoce. Les cantons qui font preuve d'un certain relâchement dans l'application des sanctions présentent un indice de résultats plus bas. Les mesures relatives au marché du travail (MMT) ne sont pas



toujours mises en œuvre de manière ciblée et leur efficacité n'est souvent pas examinée. Si cet instrument était utilisé de manière plus ciblée et s'il était limité à des mesures ayant déjà fait leurs preuves, il obtiendrait probablement de meilleurs résultats. Le rapport démontre également que, lorsque les ORP et les services de logistique des MMT (LMMT) développent une bonne collaboration, les résultats ont tendance à être meilleurs.

### Mise en œuvre des facteurs de succès

Compte tenu des résultats obtenus, l'organe de compensation de l'AC introduira des mesures ciblées dans ces champs d'action, puis accompagnera et contrôlera leur application. Pour ce faire, il convient d'utiliser les instruments existants, énumérés ci-après et définis dans l'accord sur les résultats. Des adaptations normatives ne s'avèrent pas nécessaires dans ce contexte:

Une culture de gestion axée sur les résultats à tous les niveaux hiérarchiques constitue un facteur de succès déterminant.

- Les analyses permettant d'identifier certains potentiels d'amélioration sont effectuées à cet effet.
- Les bonnes pratiques en matière d'exécution sont transmises par le biais d'un échange d'expérience.
- Les indicateurs de pilotage significatifs sont rendus accessibles à tous les échelons hiérarchiques.
- Les cadres sont formés en lien avec les objectifs du service public de l'emploi.
- Un organe indépendant se charge d'évaluer les projets pilotes et les nouvelles MMT créées.
- L'équité de l'exécution est assurée grâce aux contrôles réguliers effectués.

### Evaluation du Contrôle fédéral des finances

En 2015, le Contrôle fédéral des finances (CDF) s'est penché de plus près sur l'efficacité, l'exécution et la surveillance au sein de l'AC. L'évaluation du CDF<sup>3</sup> s'agissant des programmes d'emploi

temporaire (PET) et des stages professionnels (SP) a permis d'aborder les questions suivantes: ces MMT améliorent-elles l'employabilité des demandeurs d'emploi? L'efficacité des mesures est-elle suffisamment garantie par les organes d'exécution? La surveillance permet-elle de minimiser certains effets non désirés? La mesure de l'efficacité se basait seulement sur l'appréciation

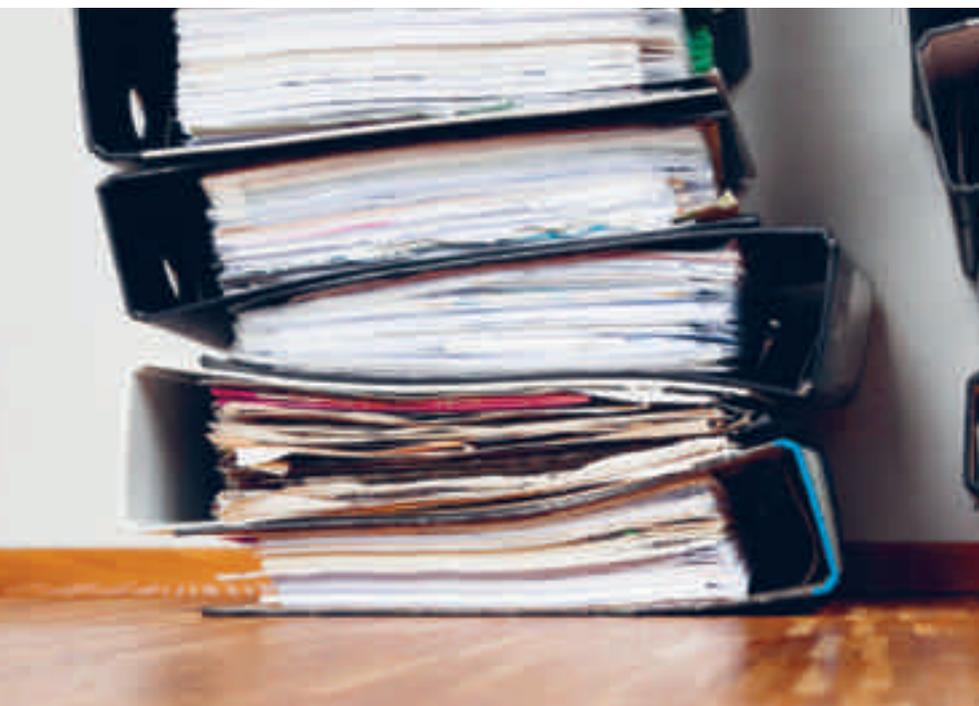
Avant qu'une MMT ne soit mise à disposition, il convient de définir les objectifs qui y sont associés.

subjective des participants. Des données objectives visant à vérifier si les MMT examinées permettaient d'intégrer rapidement et durablement les demandeurs d'emploi n'ont toutefois pas été recensées. Ainsi, du point de vue de l'organe de compensation, l'évaluation du CDF ne couvre qu'un aspect de la mesure de l'efficacité. Malgré cela, la majorité des recommandations du CDF recourent les résultats obtenus dans d'autres études et confirment certaines mesures déjà introduites ou prévues par l'organe de compensation de l'AC:

- Les groupes cibles dont le placement s'avère problématique doivent pouvoir recourir aux PET en priorité.
- Il convient d'introduire davantage de PET qui se situent au plus près du marché du travail primaire.<sup>4</sup>
- Avant de participer à une MMT, il convient de définir clairement, de concert avec les demandeurs d'emploi, les objectifs à atteindre. A l'issue de la participation à une MMT, il s'agit de vérifier que l'objectif ait bien été atteint.
- La qualité des données sur les MMT doit être améliorée.
- Il convient d'optimiser la surveillance d'éventuels impacts négatifs des PET et SP sur le marché du travail.

### Initiative parlementaire Maire

L'initiative parlementaire déposée en 2014 par le conseiller national Jacques-André Maire vise à modifier l'art. 60 de la loi sur l'assurance-chômage (LACI). Il s'agit pour les femmes de retour sur le marché du travail et n'ayant pas droit à l'indemnité de chômage d'être libérées de l'obligation de rechercher un emploi<sup>5</sup>



pendant la participation à une mesure de formation. La CER-N a donné suite à l'initiative en question.

Toutefois, en règle générale, ces personnes sont assignées à des cours à durée limitée ou à des cours du soir. La recherche de postes ne les empêche donc pas d'atteindre les objectifs des cours. Par ailleurs, les organes d'exécution des cantons disposent d'une grande marge d'appréciation en matière d'obligation de rechercher un emploi, s'agissant des personnes qui ne perçoivent aucune indemnité de chômage. Par conséquent, il ne s'avère pas nécessaire de modifier la loi en ce sens.

Compte tenu de ce qui précède, la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil des Etats (CSSS-E) a par ailleurs refusé l'initiative. La suite de la procédure est en ce moment encore en suspens.

### Prévoyance vieillesse 2020

Le projet de réforme intitulé «Prévoyance professionnelle 2020» a fait l'objet de nombreuses discussions. L'année passée, le message du Conseil fédéral a tout d'abord été traité au sein de la CSSS-E, puis au Conseil des Etats. Les projets de réforme prévus, tels que l'uniformisation de l'âge de référence pour la perception d'une rente de vieillesse pour les hommes et les femmes, les adaptations des taux de cotisation LPP suivant la catégorie d'âge, ou l'obligation de cotiser plus tôt au 2<sup>e</sup> pilier, auront un impact direct sur le marché du travail et toucheront vraisemblablement l'AC de manière indirecte.

Les personnes âgées de plus de 58 ans qui perdent leur emploi doivent, à l'avenir, pouvoir continuer de verser leurs contributions à la prévoyance professionnelle afin de toucher, par la suite, leurs prestations sous forme de rente, en général. Entre-temps, l'extension des cotisations AC de l'assurance risque à la prévoyance professionnelle a été examinée de plus près. Cette variante n'a toutefois pas été poursuivie. L'affaire est désormais du ressort de la commission respective du Conseil national. L'organe de compensation de l'AC continuera de poursuivre la procédure, du moment qu'il est à nouveau concerné.

1 La 4<sup>e</sup> révision de la LACI a permis d'introduire une cotisation de solidarité de 1 %, financée à parts égales par l'employeur et l'employé. Ce pourcentage s'applique à la tranche salariale située entre le gain maximum assuré (fixé par le passé à 126 000 francs) et un montant correspondant à deux fois et demie le gain maximum assuré (315 000 francs). Le Parlement a supprimé ce plafond (déplafonnement) le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

2 Disponible sous le lien: [https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen\\_Arbeitsmarktforschung/Wirk-samkeit\\_Effizienz\\_oeffentlichen\\_Arbeitsvermittlung.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen_Arbeitsmarktforschung/Wirk-samkeit_Effizienz_oeffentlichen_Arbeitsvermittlung.html)

3 Disponible sous le lien: [http://www.efk.admin.ch/images/stories/efk\\_dokumente/publikationen/evaluationen/Evaluationen%20\(47\)/13470BE\\_Schlussbericht\\_V04\\_f.pdf](http://www.efk.admin.ch/images/stories/efk_dokumente/publikationen/evaluationen/Evaluationen%20(47)/13470BE_Schlussbericht_V04_f.pdf)

L'évaluation se base sur l'analyse des documents et données, sur l'étude de cas dans huit cantons et auprès de l'organe de compensation, ainsi que sur une enquête auprès des participants, des organisateurs et des institutions d'accueil.

4 La mise en œuvre de cette recommandation entraîne cependant d'importantes difficultés: il s'agirait d'éviter absolument que les PET concurrencent le marché des places de travail régulières, en d'autres termes que des PET soient conclus au lieu des conditions régulières d'engagement (effets de substitution et d'aubaine).

5 Art. 15 à 17, al. 1, LACI

# Vingt ans d'ORP: un succès bien gardé

Créés dans l'urgence en 1996, les offices régionaux de placement (ORP) sont devenus une institution dans le marché suisse du travail. A l'occasion de leur vingtième anniversaire, jetons un coup d'œil en arrière et donnons la parole aux protagonistes de l'époque et d'aujourd'hui.

Avant les années 1990, le chômage était une notion méconnue en Suisse. Malgré des variations conjoncturelles occasionnelles, le pays avait connu le quasi-plein emploi pendant des décennies. Cependant, avec le ralentissement de la conjoncture mondiale, tout a changé soudainement. La Suisse a connu à partir de 1991 une hausse du chômage sans précédent jusqu'à ce jour. En l'intervalle de quatre ans, le taux de chômage a été multiplié par plus de dix et le nombre de demandeurs d'emploi a temporairement atteint les 250 000.

## La motion Fasel comme point d'ancrage

Les caisses de chômage et surtout les offices communaux du travail ont été surpris par la montée rapide du chômage et se sont retrouvés dépassés par l'afflux de personnes sans emploi. Hugo Fasel, à l'époque conseiller national PCS, se souvient: «Les offices communaux du travail n'avaient pas suffisamment de personnel et ne pouvaient plus assurer la prise en charge et le placement des sans-emploi. Il fallait agir de toute urgence.» C'est ainsi que celui qui est actuellement le directeur de Caritas Suisse a agi en juin 1993 en déposant une motion parlementaire. Ladite motion exigeait que, dans le cadre d'une révision de la loi sur l'assurance-chômage (LACI), le conseil aux chômeurs soit introduit dans la liste des mesures de prévention comme instrument autonome et que ce type de service soit développé.

L'appel à la professionnalisation de la prise en charge des chômeurs a été entendu par ce qui était alors l'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail (OFIAMT). Dominique Babey, ancien chef du centre de prestations Marché du travail et assurance-chômage au sein du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), le confirme: «La situation nous occupait tous fortement. Nous avons déjà commandé des études formulant des propositions de réformes. La motion de Monsieur Fasel a alors créé une pression politique. Nous avons rapidement fait avancer les réformes, qui globalement ont reçu un accueil favorable.» La révision de la LACI et la réglementation du financement ont permis de surmonter les principaux obstacles. Fin 1996, on dénombrait déjà plus de 120 ORP comptant quelque 2000 collaborateurs.

Une véritable prouesse réalisée à un rythme foudroyant pour les conditions helvétiques.

## Implantation rapide et évolution constante

Malgré quelques difficultés de démarrage, les ORP ont vite trouvé leur place dans le marché suisse du travail. A côté des tâches essentielles que sont le placement, le conseil et le contrôle des demandeurs d'emploi, la collaboration avec les agences de placement privées et le développement des mesures relatives au marché du travail se sont vu accorder une importance centrale. Florian Imstepf, ancien chef du secteur Placement et coordination LMMT, dépeint les débuts de la manière suivante: «La phase de développement a souvent eu pour devise *trial and error*. Nous avons essayé beaucoup de choses mais n'avons jamais perdu de vue la voie à suivre.»

Aujourd'hui, 20 ans après leur création, les offices régionaux de placement assument une fonction centrale dans le marché suisse du travail. Ils sont un instrument qui fonctionne bien, qui soutient et accompagne les personnes sans emploi dans le processus de réinsertion dans la vie active. Ils constituent également un partenaire important pour les entreprises dans leur recherche de personnel approprié. Simon Röthlisberger, qui, au sein du SECO, dirige le groupe Pilotage et aide à la décision s'agissant du service public de l'emploi, ne voit toutefois pas de raison de se reposer sur ses lauriers: «Le marché du travail est en mutation permanente. Le service de l'emploi aussi. Nous devons donc nous adapter et nous améliorer continuellement.»

A l'occasion du vingtième anniversaire, nous avons interrogé quatre figures marquantes du service régional de l'emploi.



### Comment définiriez-vous la raison d'être des ORP?

“ Pour le dire simplement, les ORP sont un atelier de réparation des gens qui n'ont plus d'emploi, pour des raisons conjoncturelles ou structurelles. Il s'agit de remettre ces personnes sur pied et de les réinsérer le plus rapidement possible dans le marché du travail. »

Dominique Babey, ancien chef du centre de prestations Marché du travail et assurance-chômage, SECO



### Quels sont vos souhaits et vos attentes concernant les ORP?

“ Les ORP ont obtenu de bons résultats ces vingt dernières années. Les structures et les mesures sont néanmoins trop réglementées et automatisées à mon goût. J'attends donc qu'on innove de nouveau. La collaboration interinstitutionnelle (CII) recèle par exemple un grand potentiel et doit absolument être encouragée. »

Hugo Fasel, ancien conseiller national, actuel directeur de Caritas Suisse

## Rétrospective concernant l'assurance-chômage

1884

Fondation de la première caisse de soutien aux chômeurs par la Fédération suisse des typographes

1924

Loi fédérale concernant l'allocation de subventions pour l'assurance-chômage

1951

Première loi fédérale sur l'assurance-chômage (elle ne comporte pas d'obligation au niveau suisse)

1977

Entrée en vigueur de l'assurance-chômage obligatoire en Suisse

1984

Entrée en vigueur de la loi et de l'ordonnance sur l'assurance-chômage (LACI/OACI)



### Quels sont les points concrets qui vont occuper le SECO tout prochainement?

“ Ces prochaines années, nous aimerions continuer à accroître l’efficacité et l’efficience des ORP, ainsi que développer la capacité du service public de l’emploi à fonctionner comme une organisation qui ne cesse jamais d’apprendre. Nous allons donc favoriser une percée des meilleures pratiques identifiées comme telles, continuer à faire avancer la professionnalisation des services de conseil et de placement, ainsi que développer la cyberadministration de manière ciblée, le tout en étroite collaboration avec les cantons. »

Simon Röthlisberger, chef du groupe Pilotage et aide à la décision, TCMI, SECO



### Quels sont les défis qui attendent les ORP?

“ Les défis à venir sont naturellement liés en premier lieu à l’évolution conjoncturelle. Un point central reste toutefois la relation avec les employeurs. Il faut entretenir cette relation et le chemin pour les atteindre doit être le plus direct possible. »

Florian Imstepf, ancien chef du secteur Placement et coordination LMMT, SECO

1996

Ouverture des premiers offices régionaux de placement (ORP)

1996

1<sup>er</sup> révision de la LACI

1997

2<sup>e</sup> révision de la LACI

2003

3<sup>e</sup> révision de la LACI

2011

4<sup>e</sup> révision de la LACI

# Changement de perspective

**La décision prise en 2014 de réorganiser le centre de prestations TC a permis de repenser en profondeur les principales valeurs et méthodes de travail. Cette réorganisation doit non seulement améliorer les interactions avec nos partenaires, mais aussi augmenter la qualité des processus de travail à l'interne.**

Grâce aux progrès fulgurants du numérique, nous bénéficions aujourd'hui d'un accès illimité à l'information. Pour que l'on puisse utiliser ce flux d'informations de manière ciblée, il est indispensable de coordonner actions et réflexions. Il faut tenir compte de tous les aspects des problèmes potentiels, sans perdre de vue les objectifs de l'assurance-chômage. En ce sens, la culture du «travail en silo» en vigueur au sein du centre de prestations TC n'était plus apte à relever les défis de l'ère numérique. Le nouvel organigramme reflète cette conception d'interconnexion. Ainsi, tous les projets peuvent bénéficier de l'optique des différents secteurs (finances, droit, pilotage, informatique et révision).

Le pilotage de l'assurance-chômage doit être mené en étroite collaboration avec les organes d'exécution. Par le biais d'une communication ouverte, les demandes de ces organes doivent être mieux entendues. De plus, des solutions adaptées, pragmatiques et conformes aux règles doivent être proposées. Efficacité, rentabilité et conformité au droit ne sont pas incompatibles; notre défi consiste à concilier ces trois principes.

## **Collaboration optimisée et nouvelles perspectives**

Nous allons illustrer les objectifs visés par la réorganisation à l'aide de deux exemples: le nouvel organe central d'acquisition et le projet de cyberadministration.

Avant la réorganisation, il incombait aux collaborateurs eux-mêmes ou à leurs chefs de secteur d'effectuer les acquisitions nécessaires à la réalisation des tâches.<sup>1</sup> Par conséquent, la détermination et la planification du procédé d'acquisition étaient laissées à l'appréciation des secteurs. Seules les acquisitions dont le montant dépassait une certaine valeur nécessitaient que l'on s'adresse à l'Office fédéral des constructions et de la logistique (OFCL), où se trouve le Centre de compétence des marchés publics.

Cette manière décentralisée de procéder en matière d'acquisition laissait aux différents secteurs une certaine indépendance dans l'accomplissement de leurs tâches, mais celle-ci empêchait la

collaboration intersectorielle. Cette liberté augmentait le risque de procéder aux acquisitions de manières différentes pour les mêmes besoins. De même, elle entravait la surveillance, puisque les processus d'acquisition étaient documentés de manière hétérogène.

La nouvelle structure organisationnelle a permis d'écarter ces risques: la création de l'organe central d'acquisition a permis de standardiser les processus d'achat et d'imposer une documentation des opérations d'achat complète et homogène. La mise sur pied d'une systématique de gestion des contrats et des fournisseurs favorise l'harmonisation de la communication et la professionnalisation des activités liées aux marchés publics pour l'ensemble du centre de prestations TC.

Le projet de cyberadministration<sup>2</sup> vise une réorganisation sur le long terme. Afin de répondre aux exigences de l'ère numérique, le centre de prestations TC veut mettre à la disposition des organes d'exécution, de ses partenaires et des demandeurs d'emploi un accès moderne à l'information et aux prestations. La cyberadministration permet la mise en place d'un service administratif davantage axé sur les intérêts de nos clients et de nos partenaires. Elle se veut également plus efficace dans sa communication. La mise en œuvre du projet de cyberadministration requiert que les connaissances spécialisées des collaborateurs soient systématiquement mises en relation les unes avec les autres au travers de processus d'affaires allégés et transparents. Il est également nécessaire de permettre à d'autres domaines de la Confédération ainsi qu'aux organes d'exécution cantonaux d'y participer grâce à des plateformes d'interaction et des canaux de communication harmonisés.<sup>3</sup> La nouvelle structure organisationnelle est plus à même de fournir les ressources nécessaires correctement, parce que les secteurs sont désormais mieux connectés entre eux qu'auparavant.

## **Exploiter le potentiel**

Avec la nouvelle structure organisationnelle, des processus d'affaires déjà optimisés ont été imposés. Cependant, si les collaborateurs et leurs supérieurs ne reconnaissent pas le potentiel



d'amélioration des nouveaux processus d'affaires, ceux-ci restent lettre morte. Il faut opérer un changement de culture pour se départir des modes d'action traditionnels et s'ouvrir à de nouvelles perspectives. Pour le succès de la réorganisation, il est crucial que les collaborateurs, tout comme leurs supérieurs, mettent à profit les possibilités de développement dans leur nouvel environnement de travail et les conçoivent de manière réfléchie.

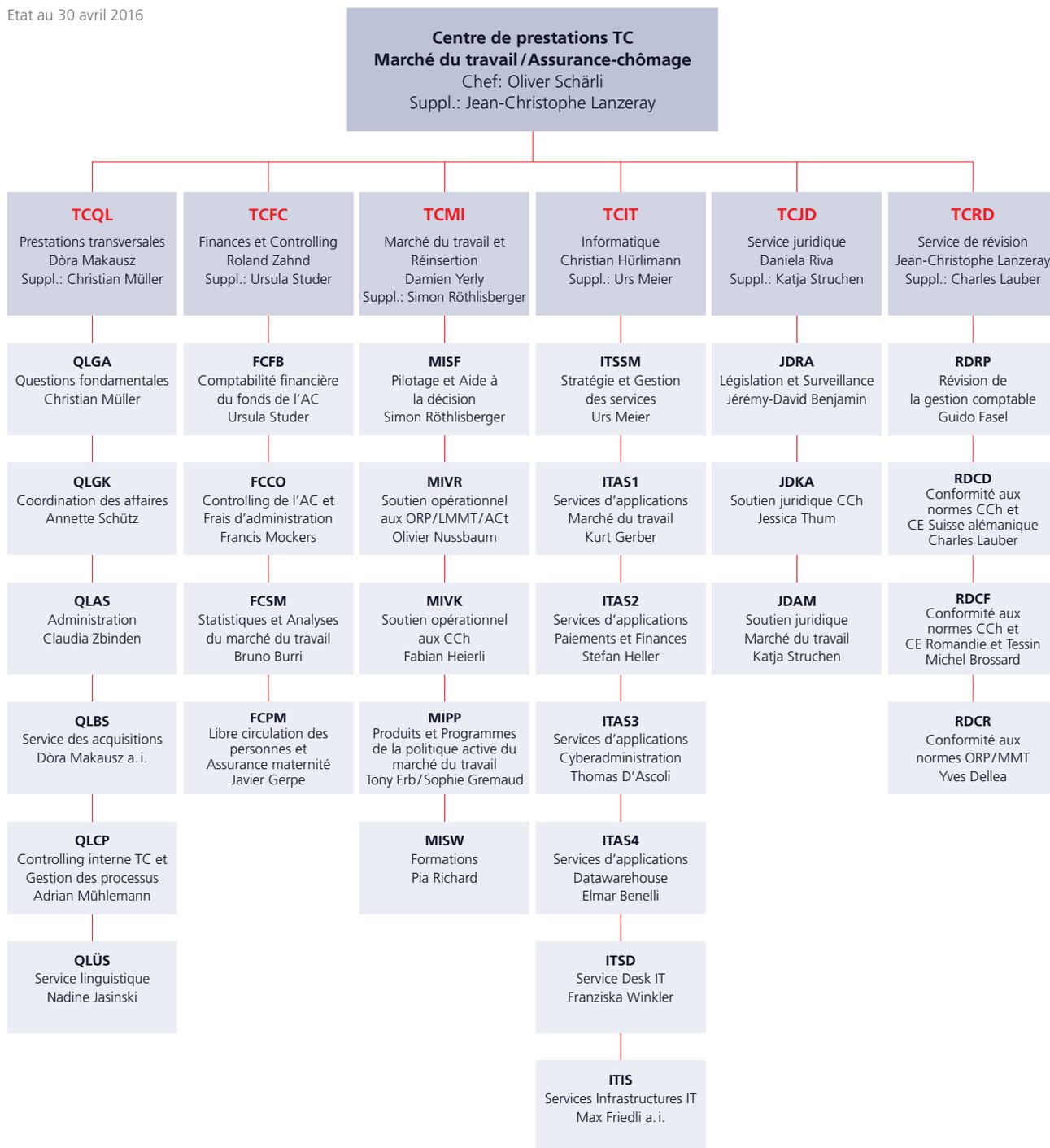
Dans ce contexte, il ne faut pas négliger la conduite et le développement du personnel, qui doivent être rendus possibles en appliquant une stratégie nouvelle, homogène et cohérente. Encourager la formation continue et la participation active à des conférences et à des séminaires contribue au développement personnel. Parallèlement, l'augmentation des échanges exige une certaine autonomie de la part des collaborateurs. C'est pourquoi il est indispensable que ces derniers continuent de développer et d'entretenir leurs remarquables connaissances techniques. Seulement ainsi, ils pourront satisfaire aux exigences élevées en termes de qualité ainsi qu'exploiter leur marge de manœuvre de manière créative et efficace. Cette stratégie d'encouragement et d'exigence reflète une gestion du personnel sur le long terme, qui permettra de faire face aux défis exigeants que nous rencontrerons à l'avenir.

L'approche sous-jacente à la réorganisation du centre de prestations TC ouvre non seulement des possibilités pour accroître la rentabilité et l'efficacité, mais trace aussi une voie pour que le fonds de l'AC puisse faire face à la complexité des tâches de l'organe de compensation. A l'avenir, des prestations attrayantes et organisées devraient faciliter l'accès à l'assurance-chômage pour les partenaires, les clients, les acteurs politiques et le grand public.

- 1 Les acquisitions du centre de prestations TC comprennent généralement des contrats de fourniture et des achats de services, comme le matériel informatique, la maintenance des systèmes informatiques, des études, des expertises, des conférences, etc.
- 2 La cyberadministration désigne l'utilisation des technologies de l'information, de la communication et d'Internet dans le but d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'administration publique. Elle devrait faciliter la communication et le déroulement des prestations fournies aux citoyens et à l'économie, tout en accélérant le processus et en diminuant les coûts.
- 3 Cf. note de bas de page 2.

# Organigramme TC

Etat au 30 avril 2016



# Des projets importants à l'assurance-chômage

De grands changements et des innovations importantes vont être réalisés et introduits dans le cadre des projets pour l'assurance-chômage. Les projets constituent toujours d'importants défis pour toutes les personnes impliquées et nécessitent souvent d'accomplir des tâches en plus du travail quotidien.

A titre représentatif pour la diversité des projets plus ou moins grands réalisés dans le cadre de l'assurance-chômage (AC), voici ci-après quelques informations concernant cinq des projets les plus importants.

## Analyse des coûts des processus des CCh

L'exécution de la loi sur l'assurance-chômage (LACI) par les caisses de chômage (CCh) est réglée dans un accord de prestations conclu entre le Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR) et les fondateurs des caisses de chômage. Les prestations à fournir dans le cadre de cet accord et leur indemnisation par le fonds de l'AC sont fixées dans la liste des indices de performance.

L'exécution orientée vers les prestations a fait ses preuves et doit, d'après un consensus politique, être poursuivie.

Après l'introduction du système de gestion des documents à toute l'échelle des CCh, le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) a été chargé, mi-2014, d'examiner la liste actuelle des indices de performance et son modèle de financement ainsi que, au besoin, de proposer des adaptations basées sur les conditions-cadre modifiées.

Ainsi, des analyses des coûts des processus (ACP) ont été effectuées pour cinq CCh représentatives dans le cadre du projet ACP-5 (cinquième analyse des coûts des processus). Pour ce faire, la méthode *Activity-based Costing* a été utilisée. Toutes les ressources des CCh ont donc tout d'abord été affectées aux différentes activités, puis aux indices de performance. Globalement, le résultat peut se synthétiser comme suit:

- modifications marginales pour certaines opérations collectives;
- augmentations dans des cas spéciaux (art. 29 LACI, dénonciations pénales, recours, etc.) et pour le genre de prestation Indemnité en cas d'insolvabilité.

Sur décision du groupe d'experts Finances de la commission des CCh (KALK Finances), la nouvelle liste des indices de performance, plus représentative, a été introduite le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Si ce groupe d'experts devaient constater de grandes divergences dans le courant de l'année 2016, il pourra, sur la base de l'accord de prestations, décider d'apporter d'autres modifications, applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

## Cockpit CCh

Avec le cockpit CCh, les caisses de chômage disposent aujourd'hui d'un instrument moderne d'information et de gestion. Cette application en ligne permet quotidiennement de consolider des données issues de différents systèmes sources et de les mettre à la disposition des responsables des caisses pour leurs propres analyses.

Depuis le lancement du projet en novembre 2010, les exigences envers le cockpit ont été définies, et des services ont été réalisés puis introduits de façon échelonnée jusqu'à la fin de l'année 2014, le tout en étroite collaboration avec les CCh.

La version actuelle du cockpit présente les informations tant sous forme de tableaux que sous forme de graphiques pour les perspectives suivantes:

- Marché du travail
  - statistique du marché du travail
  - réduction de l'horaire de travail
  - variation
- Prestations d'assurance
  - montants
  - bénéficiaires
  - insolvabilité
- Services de qualité
  - jours de suspension
  - part de marché
  - vitesse des paiements
- Finances
  - unités de prestations
  - frais d'administration



A l'aide d'analyses statistiques concernant ces perspectives, une CCh peut comparer très facilement sa situation actuelle non seulement avec celle dans laquelle elle se trouvait par le passé, mais aussi avec la situation des autres organes d'exécution ou avec toute la Suisse. Ainsi, grâce au cockpit CCh, les responsables des caisses s'aperçoivent tôt de certaines tendances et, au besoin, peuvent réagir rapidement et prendre les mesures qui s'imposent.

## Des indicateurs de gestion toujours d'actualité grâce au cockpit CCh.

### novoSIPAC

Le projet informatique novoSIPAC, mis sur pied pour renouveler le système de paiement de l'AC, a sans le moindre doute été le thème de l'AC le plus débattu en politique et dans l'opinion publique en 2015. Malheureusement, les objectifs étant trop ambitieux, le projet a dû être interrompu.

Le système de paiement actuel des CCh est en service depuis 1993. Il a fonctionné de manière très fiable pendant plus de vingt ans et a permis à tout moment d'assurer les versements aux bénéficiaires. Il n'a cessé d'être développé et adapté aux modifications des conditions-cadre, telles les révisions de loi.

Cependant, ce système n'est plus aux normes. Il est basé sur des technologies obsolètes, qui rendent plus compliquée l'intégration avec d'autres systèmes utilisés par les CCh. En outre, la maintenance, le développement et l'exploitation de l'application deviennent chers et risqués.

C'est pourquoi le projet novoSIPAC a été lancé en 2013, dont les objectifs étaient les suivants:

- Sur le plan technique, l'application actuelle doit être transférée vers une architecture moderne, qui soit facile à développer et à entretenir par des tiers.
- Le système doit être complètement reprogrammé en langage JAVA.

- Le système de gestion de documents doit être entièrement intégré sans soudure au nouveau système de paiement.
- L'interface de la nouvelle application doit être moderne et graphiquement attrayante.
- Le projet devra être terminé à la fin de l'année 2016.

Vu les ressources nécessaires en matière de personnel et de fonds, l'importance stratégique, la complexité, les répercussions et les risques liés à ce projet, le Conseil fédéral a classé novoSIPAC parmi les projets clés en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC). Les projets relatifs aux TIC qui sont importants et qui comportent des risques sont suivis de près au sein de l'administration fédérale par le Contrôle fédéral des finances (CDF). Celui-ci procède à des vérifications systématiques et régulières visant à évaluer l'état du projet, les risques encourus et l'atteinte des objectifs.

Dans les premiers mois de l'année 2014, des problèmes sont apparus dans la mise en œuvre du projet tel que planifié. La reprogrammation du système de paiement a nécessité davantage de temps que ce qui était prévu initialement. Ainsi, en milieu d'année 2014, le fournisseur externe s'est vu obligé de demander à l'AC un premier report du délai.

Puis, sur la base d'analyses internes et des rapports d'examen du CDF, des mesures correctives ont été prises dans les mois qui ont suivi et la planification du projet a été entièrement revue.

Jusqu'à la fin de 2014, il est apparu que le fournisseur ne serait en mesure de tenir le deuxième délai fixé que si d'autres technologies, et notamment un générateur de code pour la migration en majeure partie automatisée du code de programme, étaient intégrées en même temps.

C'est pourquoi le SECO et le fournisseur externe ont convenu de charger un tiers indépendant de procéder à une expertise sur la nouvelle procédure proposée et sur les résultats livrés jusqu'alors.

Cette expertise ayant montré que des objectifs fondamentaux du projet ne pourraient pas être atteints, la Commission de sur-



veillance du fonds de compensation de l'AC (CS AC) a décidé, à la fin du mois de juin 2015, d'interrompre le projet novoSIPAC.

Au début du mois d'août 2015, un arrangement sur les modalités de l'interruption du projet a pu être conclu de manière définitive et d'un commun accord avec le fournisseur. Ces modalités comprennent un accord qui règle pour solde de tout compte le contrat régissant le projet novoSIPAC et la garantie du maintien d'une assistance technique pour le système actuel au moins jusqu'en 2021.

## Avec le système actuel, le versement des indemnités journalières aux assurés reste en tout temps garanti.

L'AC souhaite à présent profiter de l'interruption de novoSIPAC pour réexaminer sa stratégie en matière de TIC et lui donner une nouvelle orientation. Elle prévoit, d'ici à mi-2016, de disposer des fondements stratégiques et du cadre qui lui permettra de mettre en place un nouveau paysage informatique simplifié. Dans le même temps, il s'agira de fixer une gestion globale de l'architecture ainsi que de développer davantage, au sein même de l'AC, d'autres compétences importantes pour le pilotage et la gestion de grands projets informatiques.

Un nouveau projet sera initialisé au deuxième semestre de 2016, avec pour but de lancer les premiers projets concrets de renouvellement du système au début de l'année 2017.

Malgré les difficultés et les turbulences survenues, le versement des indemnités de chômage a pu et continue d'être en tout temps garanti.

### Job-Desk

Depuis 1995, les offices régionaux de placement (ORP) et différents locaux publics mettent à disposition des bornes d'information en libre-service (*Self Service Information, SSI*). Ces appareils per-

mettent aux demandeurs d'emploi de s'informer individuellement des postes vacants en Suisse annoncés auprès du service public de l'emploi ainsi que des possibilités de formation existantes, et d'imprimer les renseignements.

Les bornes SSI sont mises à disposition en complément des offres publiées sur Internet par le SECO (sur *Job-Room*), car près d'un tiers des demandeurs d'emploi inscrits éprouvent des difficultés à naviguer sur Internet. Pour ce groupe de personnes, elles constituent donc une alternative très facile à utiliser. Les plus de 500 000 recherches et 75 000 impressions effectuées sur les 330 appareils à disposition prouvent que la demande pour ce service continue d'exister.

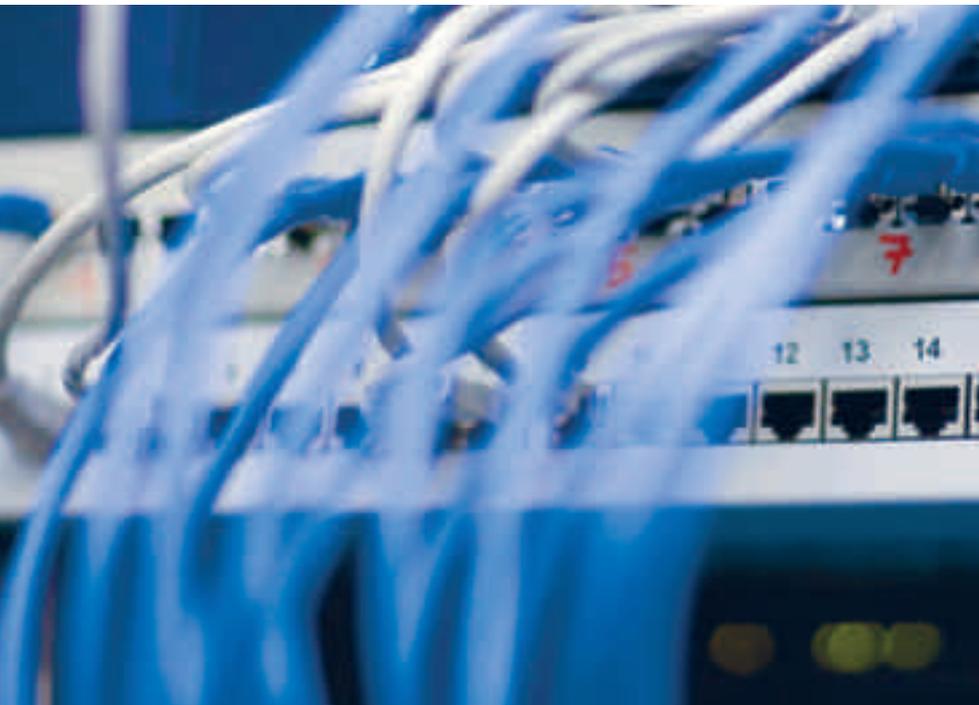
Toutefois, les bornes SSI fonctionnent avec des technologies obsolètes et ne sont plus aux normes. C'est pourquoi un projet a été lancé en mars 2015 pour les remplacer.

Avec les ORP, l'AC a défini les exigences pour parvenir à une solution moderne et actuelle. Un premier prototype a pu être présenté en mai déjà et, suite à un sondage auprès de l'organe de compensation de l'assurance-chômage et auprès des cantons, un nom a été trouvé pour ce nouveau produit: *Job-Desk*, qui fera partie intégrante de *Job-Room*.

## Des bornes modernes avec écran tactile et une interface attrayante rendent l'expérience entièrement nouvelle pour les utilisateurs.

La phase pilote a été lancée en octobre 2015 avec la mise en service de quatre bornes de test munies d'écrans tactiles et placées dans différents cantons. Les expériences relatives à l'utilisation de ces bornes seront directement prises en compte pour le développement du produit final.

Au terme de la procédure ordinaire d'acquisition des nouvelles bornes, *Job-Desk* sera probablement introduit dans toute la



Suisse vers la fin de l'année 2016 et les anciennes bornes SSI seront retirées.

### Cyberadministration

Aujourd'hui, les processus de l'AC en Suisse sont essentiellement basés sur l'utilisation de formulaires, qui ne sont à disposition que sous la forme papier. Le report des données des formulaires dans les systèmes se fait manuellement. En 2014, environ 9,9 millions de formulaires ont ainsi été traités.

A l'heure actuelle, les seules prestations offertes par la voie électronique sont principalement à caractère informatif. De plus, ces informations sont mises à disposition sur plusieurs sites Internet, tous conçus différemment (espace-emploi, Eures, *Job-Room*, etc.).

Le seul site Internet qui propose des services interactifs aux citoyens et aux entreprises est [www.job-room.ch](http://www.job-room.ch). Les entreprises peuvent y publier les postes vacants et les utilisateurs peuvent y chercher des offres d'emploi et des candidats. Par rapport aux autres administrations suisses et aux organes chargés de l'assurance-chômage dans les pays voisins, l'AC en Suisse offre très peu de véritables services de cyberadministration, voire même aucun.

Vu cette situation, la Commission de surveillance de l'AC a chargé l'organe de compensation de l'AC, en 2015, d'élaborer une étude et une stratégie concernant la cyberadministration de l'AC.

Les objectifs principaux suivants ont été définis dans ce cadre:

- Les échanges administratifs des demandeurs d'emploi, bénéficiaires et employeurs avec les organes d'exécution ont lieu autant que possible par la voie électronique et par l'intermédiaire de comptes personnels.
- Les organes d'exécution s'échangent les données et informations exclusivement par la voie électronique.
- Les processus d'affaires sont modernes, transparents, efficaces et sûrs.
- Le potentiel d'économie est montré et pleinement exploité.

Sur la base d'ateliers menés avec les groupes cibles (organes d'exécution cantonaux, organe de compensation, caisses de chômage publiques et privées) ainsi que de recherches et d'analyses générales, 19 champs d'action ont été définis pour la stratégie de cyberadministration de l'AC, qui devront s'appliquer ces cinq à sept prochaines années. La stratégie vise à créer une «marque AC», qui met non pas les possibilités techniques, mais les utilisateurs et leurs besoins au centre de l'attention.

En mettant à disposition des solutions informatiques modernes, nous encourageons nos citoyens et nos partenaires à interagir avec nous de façon simple, rapide et sûre.

*User needs, not government needs.*

Dans un premier temps, il s'agira en 2016 d'introduire un nouveau portail Internet présentant une interface unique. Ensuite, ce portail sera développé et élargi dans le cadre de sept autres sous-projets d'ici à la fin de l'année 2019. Les groupes concernés seront aussi impliqués de manière appropriée dans le processus de développement.

# Informations complémentaires 2015

# Compte de résultats

Chômeurs inscrits/Moyenne annuelle	142 810	136 764		
Taux de chômage	3.3	3.2		
1.1.2015 – 31.12.2015 en millions de CHF				
	<b>2015</b>	2014	Différence	%
Cotisations salariales	6 808.9	6 644.8	164.1	2.5
Domages-intérêts	2.6	2.8	-0.2	-7.1
./ Amortissements des cotisations	-15.2	-14.2	1.0	7.0
<b>Cotisations assurés et employeurs</b>	<b>6 796.3</b>	<b>6 633.4</b>	<b>162.9</b>	<b>2.5</b>
Confédération	464.8	454.4	10.4	2.3
Cantons	155.0	151.4	3.6	2.4
<b>Contributions des pouvoirs publics</b>	<b>619.8</b>	<b>605.8</b>	<b>14.0</b>	<b>2.3</b>
<b>PRODUITS</b>	<b>7 416.1</b>	<b>7 239.2</b>	<b>176.9</b>	<b>2.4</b>
Indemnités de chômage	4 757.3	4 497.8	259.5	5.8
Ind. journ. non soumises à cotisation	19.9	20.4	-0.5	-2.5
Allocations familiales	68.6	65.0	3.6	5.5
Cotisations AVS, SUVA et LPP	735.9	706.9	29.0	4.1
./ Cotisations assurés à l'AVS/SUVA/LPP	-395.1	-378.9	16.2	4.3
./ Part. employeurs aux stages prof.	-3.9	-4.0	-0.1	-2.5
<b>Indemnités de chômage</b>	<b>5 182.7</b>	<b>4 907.2</b>	<b>275.5</b>	<b>5.6</b>
<b>Indemnités réduction horaire de travail</b>	<b>96.3</b>	<b>47.7</b>	<b>48.6</b>	<b>101.9</b>
<b>Indemnités en cas d'intempéries</b>	<b>49.6</b>	<b>24.7</b>	<b>24.9</b>	<b>100.8</b>
Indemnités en cas d'insolvabilité	44.1	40.6	3.5	8.6
./ Recette indemnités insolvabilité	-9.6	-9.1	0.5	5.5
<b>Indemnités en cas d'insolvabilité</b>	<b>34.5</b>	<b>31.5</b>	<b>3.0</b>	<b>9.5</b>
Mesures relatives au marché du travail	610.8	591.5	19.3	3.3
./ Part. des cantons aux frais de cours	-12.7	-11.2	1.5	13.4
<b>Mesures relatives au marché du travail</b>	<b>598.1</b>	<b>580.3</b>	<b>17.8</b>	<b>3.1</b>
<b>Charges des prestations directes</b>	<b>5 961.2</b>	<b>5 591.3</b>	<b>369.9</b>	<b>6.6</b>
<b>Indemnisation accords bilatéraux</b>	<b>194.2</b>	<b>228.9</b>	<b>-34.7</b>	<b>-15.2</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION I</b>	<b>1 260.7</b>	<b>1 419.0</b>	<b>-158.3</b>	<b>-11.2</b>
Frais d'administration caisses de chômage	182.0	176.9	5.1	2.9
Frais d'administration des cantons	459.6	451.5	8.1	1.8
Frais d'administration CdC	20.1	19.9	0.2	1.0
Frais d'admin. organe de compensation	37.1	35.6	1.5	4.2
<b>Frais d'administration</b>	<b>698.8</b>	<b>683.9</b>	<b>14.9</b>	<b>2.2</b>
Résultat de l'intérêt caisses de chômage	0.1	0.1	0.0	0.0
Résultat de l'intérêt organe de compensation	-2.3	-5.2	-2.9	-55.8
Résultat de l'intérêt Centrale AVS/CdC	4.3	4.5	-0.2	-4.4
<b>Résultat financier</b>	<b>2.1</b>	<b>-0.6</b>	<b>2.7</b>	<b>450.0</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION II</b>	<b>564.0</b>	<b>734.4</b>	<b>-170.4</b>	<b>-23.2</b>
Autres résultats	42.7	1.3	41.4	3184.6
Résultats non incorporés à la période	3.2	1.6	1.6	100.0
<b>Résultats extraordinaires</b>	<b>45.9</b>	<b>2.9</b>	<b>43.0</b>	<b>1482.8</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>609.9</b>	<b>737.3</b>	<b>-127.4</b>	<b>-17.3</b>

# Bilan

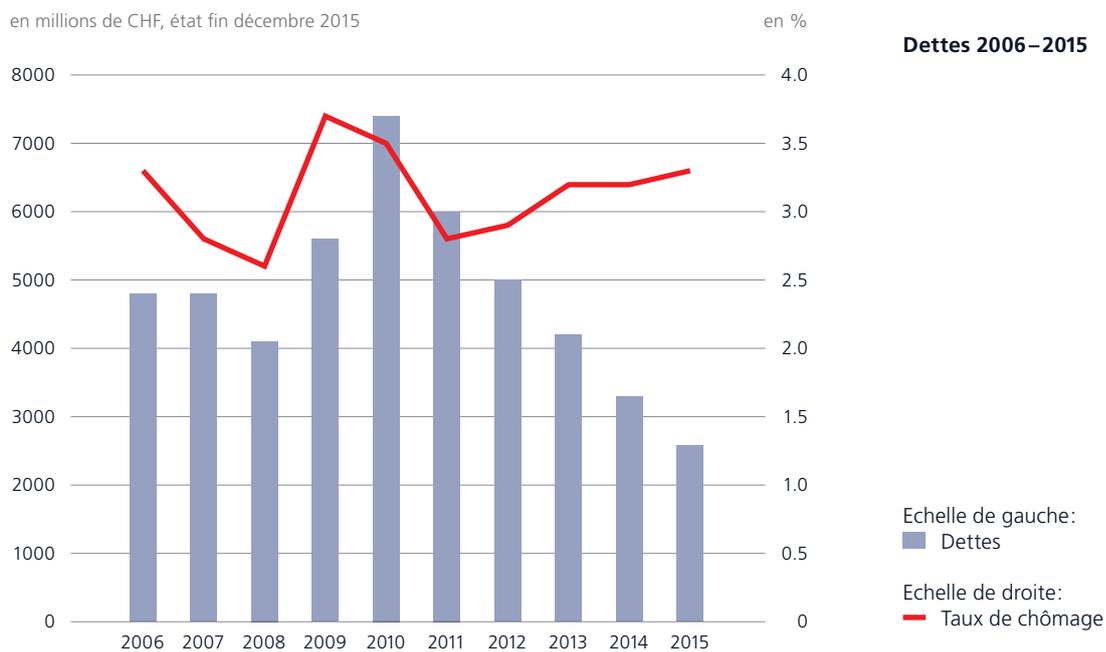
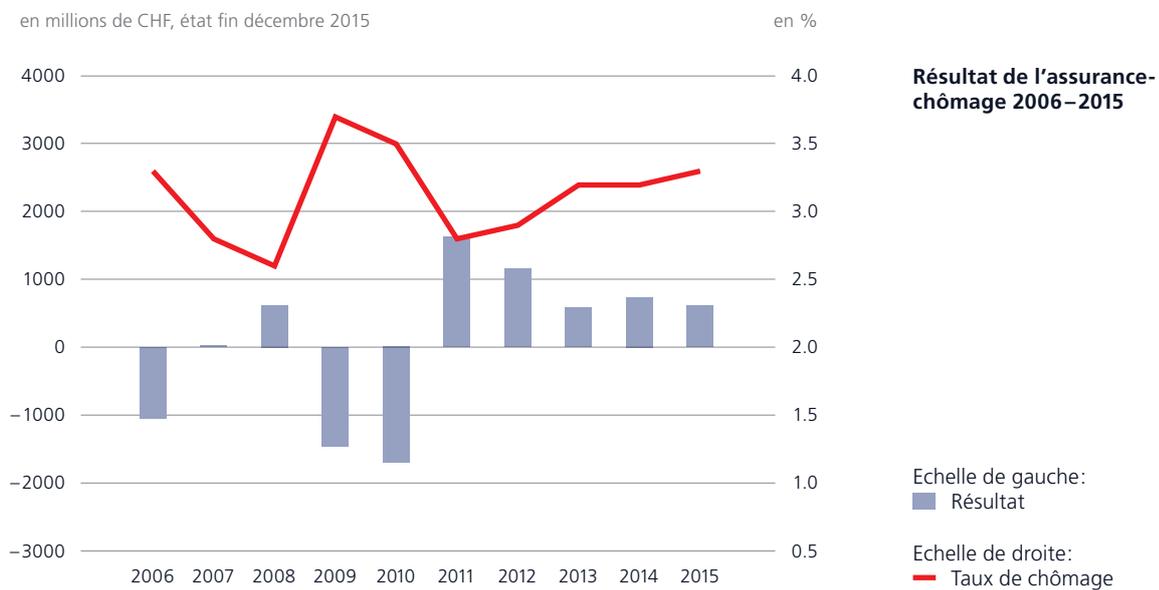
au 31.12.2015 en millions de CHF

<b>ACTIFS</b>	<b>2015</b>	2014	Différence	%
Liquidités des caisses de chômage	83.3	119.3	-36.0	-30.2
Liquidités de l'organe de compensation	118.3	197.4	-79.1	-40.1
Placements à court terme organe de comp.	-	-	-	-
<b>Liquidités et placements</b>	<b>201.6</b>	<b>316.7</b>	<b>-115.1</b>	<b>-36.3</b>
Créances diverses des caisses de chômage	82.4	68.8	13.6	19.8
Créances fondées sur l'art. 29 LACI	38.7	35.6	3.1	8.7
Créances indemnité en cas d'insolvabilité	80.6	75.9	4.7	6.2
Créances stages professionnels	1.3	1.4	-0.1	-7.1
Créances envers les cantons	155.0	151.5	3.5	2.3
Créances diverses de l'organe de comp.	0.5	0.3	0.2	66.7
Créances de l'OC envers la CdC/AVS	770.0	781.2	-11.2	-1.4
Retenue CdC	195.0	173.0	22.0	12.7
Créances accords bilatéraux	2.0	1.7	0.3	17.6
<b>Créances et avoirs</b>	<b>1 325.5</b>	<b>1 289.4</b>	<b>36.1</b>	<b>2.8</b>
Comptes de régularisation actifs	108.5	133.8	-25.3	-18.9
<b>Actif circulant</b>	<b>1 635.6</b>	<b>1 739.9</b>	<b>-104.3</b>	<b>-6.0</b>
Immobilisations corpor. mobilières CCh	1.1	1.3	-0.2	-15.4
Immobilisat. corpor. mobi. de l'organe de comp.	3.1	8.4	-5.3	-63.1
<b>Actif immobilisé</b>	<b>4.2</b>	<b>9.7</b>	<b>-5.5</b>	<b>-56.7</b>
<b>TOTAL ACTIFS</b>	<b>1 639.8</b>	<b>1 749.7</b>	<b>-109.9</b>	<b>-6.3</b>
<b>PASSIFS</b>				
Engagements des caisses de chômage	23.2	16.0	7.2	45.0
Engagements de l'organe de compensation	19.8	16.2	3.6	22.2
Engagements accords bilatéraux	315.8	354.1	-38.3	-10.8
<b>Engagements à court terme</b>	<b>358.8</b>	<b>386.2</b>	<b>-27.4</b>	<b>-7.1</b>
Provisions fondées sur l'art. 29 LACI	38.7	35.7	3.0	8.4
Provisions insolvabilité	80.6	75.9	4.7	6.2
Provisions stages professionnels	1.4	1.5	-0.1	-6.7
Provisions diverses des caisses de chômage	8.8	10.7	-1.9	-17.8
Provisions de l'organe de compensation	72.6	67.6	5.0	7.4
Provisions et correctifs de valeur	202.1	191.3	10.8	5.6
Dettes bancaires à court terme	-	-	-	-
Comptes de régularisation passifs	18.2	21.3	-3.1	-14.6
<b>Fonds étrangers à court terme</b>	<b>579.1</b>	<b>598.9</b>	<b>-19.8</b>	<b>-3.3</b>
Prêts de trésorerie Confédération	2 600.0	3 300.0	-700.0	-21.2
<b>Fonds étrangers à long terme</b>	<b>2 600.0</b>	<b>3 300.0</b>	<b>-700.0</b>	<b>-21.2</b>
<b>Fonds étrangers</b>	<b>3 179.1</b>	<b>3 898.9</b>	<b>-719.8</b>	<b>-18.5</b>
Capital propre fonds de l'AC au 01.01.	-2 149.2	-2 886.5	737.3	25.5
Résultat comptable	609.9	737.3	-127.4	-17.3
<b>Capital propre fonds de l'AC au 31.12.</b>	<b>-1 539.3</b>	<b>-2 149.2</b>	<b>609.9</b>	<b>28.4</b>
<b>TOTAL PASSIFS</b>	<b>1 639.8</b>	<b>1 749.7</b>	<b>-109.9</b>	<b>-6.3</b>

## Résultat et dettes

Le taux de chômage a légèrement augmenté en 2015 (+0,1 %), provoquant un recul de l'excédent de recettes de 127,4 millions de francs par rapport à l'année passée. Le remboursement de la dette a toutefois pu être poursuivi en 2015. L'état de la dette de l'AC s'est par conséquent amélioré.

Fin 2015, les prêts de trésorerie contractés auprès de la Confédération s'élevaient à 2600 millions de francs, contre 3300 millions de francs enregistrés en début d'année.



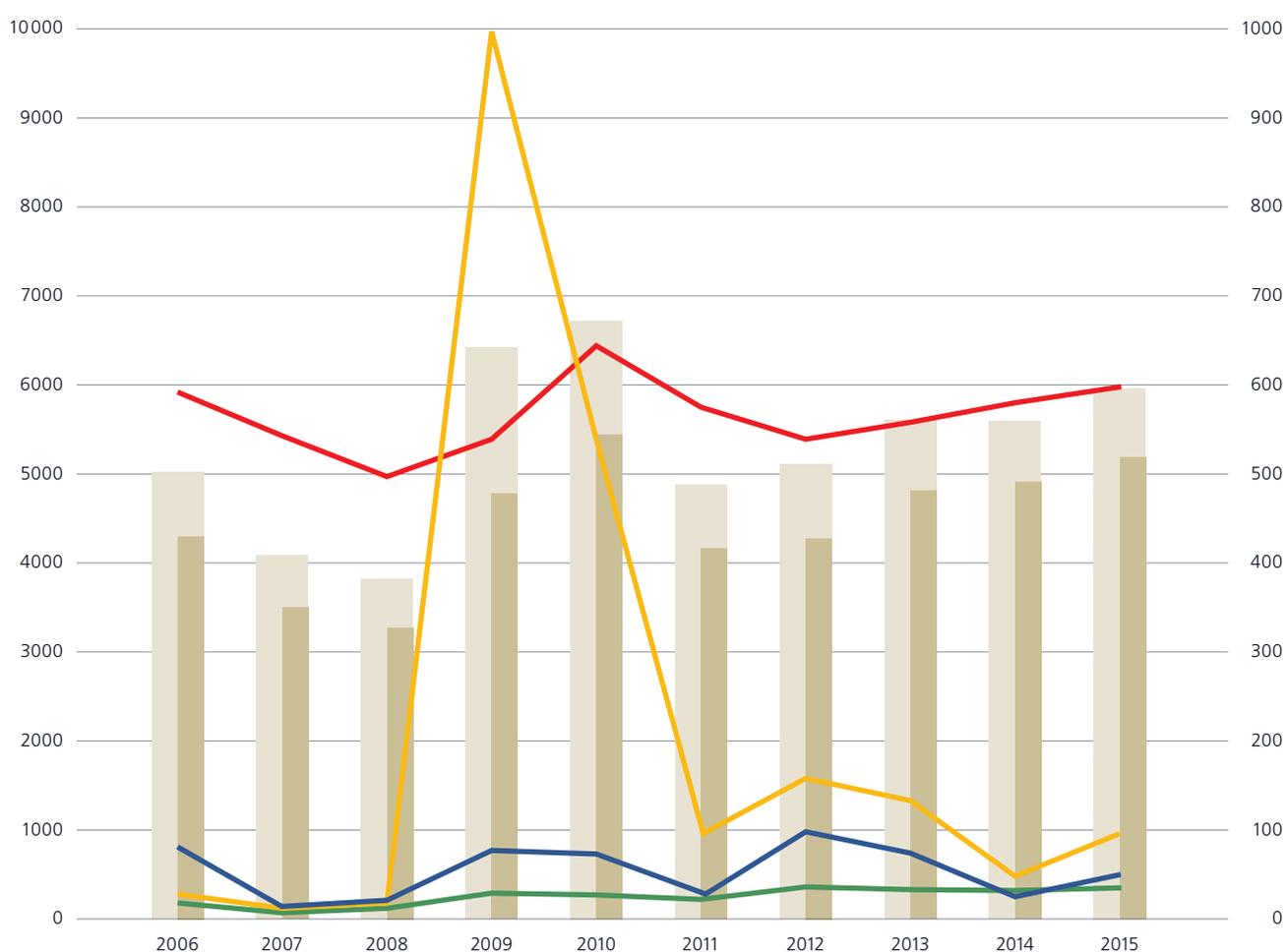
## Evolution des paiements

Vu la hausse du taux de chômage (+0,1 %), la somme des versements effectués par les caisses de chômage a augmenté de 6,6 % en 2015 pour s'établir à 5961,2 millions de francs. La plus grande partie de cette somme concerne les indemnités de chômage, plus élevées de 275,5 millions de francs (+5,6 %) par rapport à l'année passée.

En outre, le montant total des indemnités versées en cas de réduction de l'horaire de travail et en cas d'intempéries a également été plus important. Quant aux indemnités en cas d'insolvabilité et aux mesures relatives au marché du travail, elles sont restées quasiment stables en termes de montants absolus.

en millions de CHF, état fin décembre 2015

en millions de CHF



Echelle de gauche:

- Total des paiements
- Indemnités de chômage

Echelle de droite:

- Indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail
- Indemnités en cas d'intempéries
- Indemnités en cas d'insolvabilité
- Mesures relatives au marché du travail

## Participants et coûts inhérents aux mesures relatives au marché du travail

Le nombre des participants aux mesures relatives au marché du travail a augmenté plus nettement que celui des demandeurs d'emploi enregistrés dans les offices régionaux de placement. En 2015, 136 785 personnes ont participé à des mesures relatives au marché du travail. Le coût de ces

dernières s'est élevé à 624,3 millions de francs, soit une augmentation de 7,8% par rapport à l'année précédente du montant investi par l'assurance-chômage pour les mesures relatives au marché du travail.

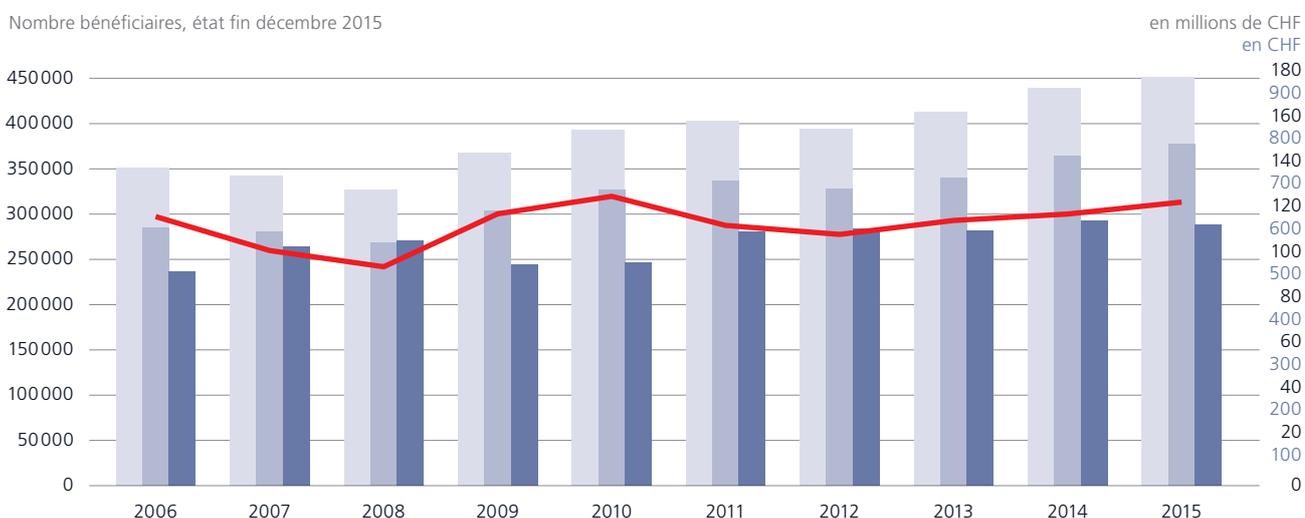


# Frais d'administration de l'assurance-chômage

La charge financière induite par l'exécution de l'assurance-chômage n'a été que faiblement plus élevée en 2015 comparé à l'année précédente. La quote-part des frais d'administration des caisses de chômage et des organes d'exécution cantonaux n'a que peu évolué. Le nombre des bénéficiaires a augmenté de 4,4 % pour se chiffrer à 313 274 personnes.

Après un recul minime en 2014, le nombre des demandeurs d'emploi ayant bénéficié de conseils a progressé de 7 % en 2015. Comme l'année précédente, les frais de personnel (plus de 80 %) ont pesé le plus lourd dans le total des frais d'administration.

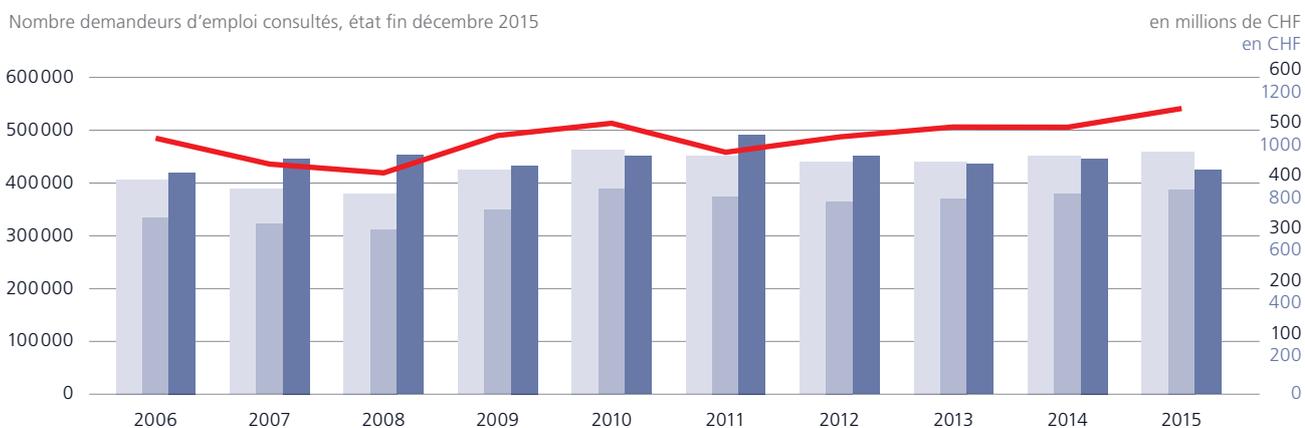
Nombre bénéficiaires, état fin décembre 2015



Echelle de gauche:  
 — Nombre bénéficiaires

Echelle de droite:  
 ■ Frais d'administration CCh  
 ■ dont frais de personnel  
 ■ Frais d'administration par bénéficiaire

Nombre demandeurs d'emploi consultés, état fin décembre 2015



Echelle de gauche:  
 — Nombre demandeurs d'emploi conseillés

Echelle de droite:  
 ■ Frais d'administration ORP/LMMT/ACT  
 ■ dont frais de personnel  
 ■ Frais d'administration par demandeur d'emploi conseillé

# Parts de marché des caisses de chômage

Les parts de marché des caisses de chômage permettent de constater la diversité des caisses de l'assurance-chômage suisse.

## Paiements indemnités de chômage 2015

Etat fin février 2016

Caisse	Nombre bénéficiaires	Indemnités journalières	Montant brut	Déductions	Allocations	Paiement	%
<b>TOTAL*</b>	<b>313271</b>	<b>29519017</b>	<b>4798807722</b>	<b>462746605</b>	<b>67993808</b>	<b>4404054924</b>	<b>100.00</b>
60 UNIA	80317	7650142	1204000090	115544413	19466400	1107922077	25.16
22 VD	27922	2735620	477942121	53290403	7666255	432317974	9.82
01 ZH	27567	2508377	456474476	41148510	4345765	419671731	9.53
02 BE	20501	1842402	287280498	25469295	4049278	265860481	6.04
25 GE	13544	1505126	282676117	37037448	4773131	250411801	5.69
19 AG	16477	1544347	255730835	22209522	2550342	236071655	5.36
57 SYNA	13822	1287115	206085188	19891539	3021404	189215052	4.30
17 SG	14478	1348783	202670823	17955036	2638628	187354415	4.25
20 TG	9723	886530	132694869	11981878	1419094	122132085	2.77
23 VS	9488	788436	118344406	10564362	2247766	110027810	2.50
03 LU	9200	767567	117382998	10276524	1404908	108511382	2.46
12 BS	6788	660249	104971851	10006983	1206932	96171800	2.18
10 FR	7018	629993	99575276	9310648	1758486	92023114	2.09
13 BL	6431	589665	96106156	8311582	749469	88544043	2.01
47 Familia	6520	629790	89780714	7946026	1231449	83066138	1.89
24 NE	5532	564557	88129203	8008604	1142130	81262729	1.85
11 SO	6332	551276	84943935	7398169	906950	78452716	1.78
09 ZG	3585	348674	70442189	6127819	928475	65242845	1.48
58 OCSV	5221	432953	67237076	6494024	1859152	62602204	1.42
18 GR	5799	424301	62548834	5965763	676023	57259093	1.30
35 Syndicom	2296	234297	39718999	3674018	404900	36449880	0.83
05 SZ	2461	205956	38594145	3429308	339646	35504483	0.81
14 SH	2281	215250	34043973	3092878	486139	31437234	0.71
44 SIT	1649	201295	33094862	4291219	800765	29604408	0.67
21 TI	1915	186133	29029736	2646587	266298	26649447	0.61
15 AR	1418	130805	20195132	1758611	252789	18689309	0.42
06 OW/NW	1424	106568	16766808	1514690	192197	15444315	0.35
26 JU	1170	110573	15845379	1381198	249654	14713835	0.33
50 AVIZO	1055	99106	15701897	1363592	309066	14647371	0.33
55 IAW	986	95250	15539466	1365411	243673	14417728	0.33
08 GL	1202	106648	15222643	1383546	190946	14030043	0.32
49 IP Porrentruy	558	58690	8360838	728431	102388	7734795	0.18
04 UR	633	45149	7502610	799227	83502	6786885	0.15
16 AI	298	27396	4173581	379343	29809	3824046	0.09
<b>Total VAK</b>	<b>203187</b>	<b>18830380</b>	<b>3119288593</b>	<b>301447933</b>	<b>40554610</b>	<b>2858395270</b>	<b>64.90</b>
<b>Total ERFAA</b>	<b>109825</b>	<b>10435592</b>	<b>1639916928</b>	<b>157841239</b>	<b>26784070</b>	<b>1508529759</b>	<b>34.26</b>
<b>Total Passages</b>	<b>2599</b>	<b>253045</b>	<b>39602201</b>	<b>3457434</b>	<b>655128</b>	<b>36799895</b>	<b>0.84</b>

\* En raison des changements de caisse des bénéficiaires au cours de l'année, le nombre total des bénéficiaires de toutes les caisses de chômage est supérieur au total affiché.

## Paiements indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail 2015

Etat fin février 2016

Caisse	Nombre entreprises	Paiement	Remboursement AVS	Total	%
<b>TOTAL</b>	<b>2006</b>	<b>92 077 310</b>	<b>9 728 627</b>	<b>101 805 936</b>	<b>100.00</b>
02 BE	207	10 170 619	1 109 084	11 279 703	11.08
24 NE	135	10 094 587	1 021 906	11 116 493	10.92
17 SG	175	7 708 422	850 966	8 559 387	8.41
01 ZH	180	6 821 400	796 946	7 618 346	7.48
60 UNIA	106	5 628 627	559 185	6 187 812	6.08
25 GE	90	5 462 478	555 092	6 017 571	5.91
49 IP Porrentruy	81	5 127 547	492 077	5 619 625	5.52
03 LU	113	4 251 249	440 014	4 691 264	4.61
19 AG	138	3 980 197	434 037	4 414 234	4.34
47 Familia	52	3 488 836	357 557	3 846 393	3.78
22 VD	81	3 416 322	362 271	3 778 593	3.71
26 JU	59	3 390 989	326 117	3 717 106	3.65
11 SO	66	2 808 920	304 945	3 113 865	3.06
10 FR	23	2 649 118	275 480	2 924 598	2.87
20 TG	73	2 492 328	261 821	2 754 149	2.71
55 IAW	30	1 872 410	202 090	2 074 500	2.04
21 TI	50	1 712 453	182 775	1 895 229	1.86
13 BL	40	1 604 045	177 020	1 781 065	1.75
23 VS	63	1 418 776	145 771	1 564 547	1.54
50 AVIZO	40	1 227 781	142 536	1 370 316	1.35
14 SH	25	1 170 078	126 718	1 296 796	1.27
09 ZG	34	1 063 059	111 807	1 174 866	1.15
05 SZ	24	909 948	104 913	1 014 861	1.00
08 GL	13	724 212	76 055	800 267	0.79
15 AR	18	583 481	73 848	657 330	0.65
18 GR	18	547 358	57 712	605 071	0.59
04 UR	30	434 990	46 159	481 149	0.47
57 SYNA	14	392 238	40 410	432 647	0.42
12 BS	11	328 450	32 602	361 052	0.35
16 AI	6	307 670	31 953	339 623	0.33
06 OW/NW	8	244 669	24 533	269 202	0.26
58 OCSV	3	44 052	4 227	48 279	0.05
<b>Total VAK</b>	<b>1680</b>	<b>74 295 820</b>	<b>7 930 545</b>	<b>82 226 365</b>	<b>80.77</b>
<b>Total ERFAA</b>	<b>175</b>	<b>9 553 752</b>	<b>961 379</b>	<b>10 515 131</b>	<b>10.33</b>
<b>Total Passages</b>	<b>151</b>	<b>8 227 737</b>	<b>836 703</b>	<b>9 064 441</b>	<b>8.90</b>

**Paiements indemnités en cas d'intempéries 2015**

Etat fin février 2016

Caisse	Nombre entreprises	Paiement	Remboursement AVS	Total	%
<b>TOTAL</b>	<b>1855</b>	<b>41 258 257</b>	<b>3 998 607</b>	<b>45 256 864</b>	<b>100.00</b>
60 UNIA	297	9 909 257	956 210	10 865 467	24.01
57 SYNA	122	4 241 609	398 950	4 640 559	10.25
47 Familia	101	3 456 748	320 608	3 777 357	8.35
22 VD	179	2 735 070	279 822	3 014 892	6.66
01 ZH	151	2 326 151	230 124	2 556 275	5.65
10 FR	109	2 247 760	219 940	2 467 700	5.45
17 SG	108	2 046 790	192 964	2 239 754	4.95
02 BE	106	1 759 912	180 124	1 940 036	4.29
23 VS	64	1 380 534	129 566	1 510 099	3.34
03 LU	81	1 176 878	115 174	1 292 052	2.85
05 SZ	48	1 140 479	110 808	1 251 287	2.76
19 AG	83	1 111 945	114 551	1 226 495	2.71
24 NE	37	827 468	81 134	908 602	2.01
58 OCSV	23	756 615	68 478	825 093	1.82
18 GR	28	736 088	68 606	804 695	1.78
11 SO	51	728 465	72 645	801 110	1.77
21 TI	34	682 686	67 557	750 243	1.66
09 ZG	35	619 093	58 763	677 856	1.50
49 IP Porrentruy	30	482 001	46 900	528 902	1.17
20 TG	29	442 920	44 444	487 365	1.08
08 GL	16	431 371	42 247	473 618	1.05
55 IAW	9	265 061	26 074	291 135	0.64
26 JU	26	255 888	24 970	280 858	0.62
50 AVIZO	17	247 621	23 523	271 145	0.60
15 AR	9	231 738	22 439	254 177	0.56
13 BL	15	189 307	19 203	208 510	0.46
25 GE	10	163 140	18 121	181 261	0.40
06 OW/NW	11	157 747	15 661	173 408	0.38
14 SH	7	146 138	14 772	160 910	0.36
12 BS	4	146 095	14 185	160 281	0.35
16 AI	6	136 028	12 201	148 229	0.33
04 UR	9	79 654	7 842	87 496	0.19
<b>Total VAK</b>	<b>1 256</b>	<b>21 899 344</b>	<b>2 157 864</b>	<b>24 057 208</b>	<b>53.16</b>
<b>Total ERFAA</b>	<b>543</b>	<b>18 364 230</b>	<b>1 744 246</b>	<b>20 108 476</b>	<b>44.43</b>
<b>Total Passages</b>	<b>56</b>	<b>994 684</b>	<b>96 497</b>	<b>1 091 181</b>	<b>2.41</b>

## Paiements indemnités en cas d'insolvabilité 2015

Etat fin février 2016

Caisse	Nombre entreprises	Créances des travailleurs	%
<b>TOTAL</b>	<b>968</b>	<b>40 174 219</b>	<b>100.00</b>
21 TI	144	5 830 622	14.51
01 ZH	144	4 408 439	10.97
25 GE	81	4 124 717	10.27
22 VD	88	3 990 892	9.93
19 AG	55	2 942 823	7.33
11 SO	29	2 513 188	6.26
03 LU	36	2 100 415	5.23
18 GR	17	1 927 348	4.80
02 BE	66	1 899 699	4.73
05 SZ	26	1 581 021	3.94
17 SG	37	1 502 820	3.74
09 ZG	42	1 252 552	3.12
23 VS	57	1 202 280	2.99
26 JU	14	1 048 484	2.61
06 OW/NW	14	916 626	2.28
20 TG	25	795 917	1.98
12 BS	23	499 243	1.24
10 FR	22	475 898	1.18
14 SH	9	427 336	1.06
13 BL	17	307 975	0.77
24 NE	15	295 385	0.74
04 UR	2	61 816	0.15
08 GL	3	57 088	0.14
16 AI	1	8 038	0.02
15 AR	1	3 598	0.01

## Vue d'ensemble

La caisse de chômage UNIA a versé à elle seule un quart des **indemnités de chômage**. Cette caisse, ainsi que celles des cantons de Vaud et Zurich, ont pris en charge près de 45 % de tous les versements. Le tableau montre que les caisses publiques (VAK) ont versé près des deux tiers des prestations de chômage.

Cette proportion est encore plus haute pour les **indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail**, avec un total de 80 %. Par rapport à 2014, la somme totale de ces indemnités a plus que doublé, passant de 46,8 millions de francs à 101,8 millions de francs.

En 2015, le montant total des **indemnités en cas d'intempéries** a augmenté de façon significative, pour passer de 26,6 millions de francs à 45,2 millions de francs. Les trois caisses de chômage privées UNIA, SYNA et Familia sont toujours en tête du tableau des indemnités en cas d'intempéries avec 40 % des parts de marché.

Par rapport à l'année précédente, les versements des **indemnités en cas d'insolvabilité** ont enregistré une hausse de 27 % pour s'établir à 40 millions de francs. Avec 15 % du total, la caisse de chômage du canton du Tessin a versé la plus grande partie de ces indemnités.

## Aperçu des interventions parlementaires

Type d'intervention	Numéro de l'intervention	Titre	Déposé par	Etat au 31.12.2015
Interpellation	15.3037	<b>Plan de mesures pour combattre la pénurie de personnel qualifié</b>	Martina Munz, Conseil national	Liquidé
Interpellation	15.3065	<b>Pénurie de personnel qualifié. Que fait-on pour les femmes et pour les familles?</b>	Yvonne Feri, Conseil national	Liquidé
Motion	15.3083	<b>Modification de la loi sur l'assurance-chômage. Favoriser la formation continue des travailleurs victimes d'une réduction de l'horaire de travail</b>	Jean-Pierre Graber, Conseil national	Liquidé
Interpellation	15.3135	<b>Mesures légales visant à promouvoir la main-d'œuvre nationale</b>	Groupe BD, Conseil national	Liquidé
Motion	15.3136	<b>Allocations d'initiation au travail en cas de retour à la vie active après une période consacrée à la famille</b>	Groupe BD, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Motion	15.3149	<b>Alléger les conditions de versement de l'indemnité de chômage en cas de réduction de l'horaire de travail aux entreprises du secteur tertiaire</b>	Olivier Feller, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Interpellation	15.3175	<b>Mesures relatives au marché du travail. Est-il légal et judicieux d'interdire aux fournisseurs de mesures de formation collectives de réaliser des bénéfices?</b>	Daniel Stolz, Conseil national	Liquidé
Postulat	15.3193	<b>Stratégie nationale destinée à améliorer les chances des personnes d'un certain âge de retrouver un emploi et de se réinsérer sur le marché de l'emploi</b>	Bea Heim, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Postulat	15.3194	<b>Pour une Etoile sociale nationale, ou comment lutter contre la discrimination liée à l'âge sur le marché de l'emploi</b>	Bea Heim, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Interpellation	15.3195	<b>Pour un traitement juste des entrepreneurs dans l'assurance-chômage</b>	Andrea Caroni, Conseil national	Liquidé
Motion	15.3330	<b>Initiative visant à combattre la pénurie de personnel qualifié et mesures relatives au marché du travail. Utilisation des synergies et optimisation des moyens</b>	Leo Müller, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Interpellation	15.3351	<b>Mesures du marché du travail pour réinsérer des demandeurs d'emploi</b>	Ida Glanzmann-Hunkeler, Conseil national	Liquidé
Interpellation	15.3511	<b>Mieux protéger les travailleurs âgés</b>	Groupe socialiste, Conseil national	Non encore traité au Conseil national

Type d'intervention	Numéro de l'intervention	Titre	Déposé par	Etat au 31.12.2015
Motion	15.3575	<b>Réinsertion des chômeurs de longue durée dans le cadre de la valorisation des ressources internes</b>	Ada Marra, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Interpellation	15.3764	<b>Mieux intégrer dans le marché du travail les immigrés hautement qualifiés provenant d'Etats tiers</b>	Regula Rytz, Conseil national	Liquidé
Motion	15.3839	<b>Personnes élevant seules des enfants. Améliorer leur intégration sur le marché du travail grâce à des formations continues et des formations de rattrapage</b>	Martina Munz, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Motion	15.3847	<b>Marché suisse du travail. Sommes-nous armés pour faire face aux mutations de demain?</b>	Elisabeth Schneider-Schneiter, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Interpellation	15.4099	<b>Bénévolat et statut de chômeurs</b>	Didier Berberat, Conseil des Etats	Non encore traité au Conseil des Etats
Motion	15.4104	<b>Intégrer les chômeurs en fin de droits dans la statistique du chômage</b>	Franz Grüter, Conseil national	Non encore traité au Conseil national
Postulat	15.4111	<b>Procéder à un état des lieux de la pénurie de main-d'oeuvre qualifiée</b>	Martina Munz, Conseil national	Non encore traité au Conseil national

Les interventions parlementaires, y compris les prises de position et réponses y relatives, peuvent être consultées dans la base de données des objets parlementaires *Curia Vista*, à l'adresse suivante: <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/curia-vista>

# TC : vue d'ensemble des tâches principales

## Finances et Controlling (TCFC)

Le secteur Finances et Controlling (TCFC) gère les comptes consolidés du fonds de compensation de l'assurance-chômage. Ces comptes englobent les comptes de l'organe de compensation et les sommes périodiques des organes d'exécution. Dans ce contexte, la couverture des besoins financiers pour l'exécution des tâches ainsi que la gestion des placements et des dettes jouent un rôle essentiel.

TCFC gère aussi le controlling d'entreprise pour l'assurance-chômage et décide de la prise en compte des frais d'administration des organes d'exécution.

En outre, le secteur réalise pour le compte d'organes internes et externes des évaluations statistiques sur le chômage ainsi que sur les indemnités en cas d'intempéries, de réduction de l'horaire de travail et d'insolvabilité. Tous les mois, il élabore et publie une documentation de presse complète concernant la situation du marché du travail. De plus, une fois par année, il publie la brochure *Le chômage en Suisse*. La plateforme [www.amstat.ch](http://www.amstat.ch) permet de consulter toutes les statistiques publiques.

Responsable de la mise en œuvre des traités bilatéraux entre la Suisse, l'UE et l'AELE dans le domaine de l'assurance-chômage (attestation de périodes d'emploi en Suisse et décomptes avec l'étranger concernant les frontaliers), TCFC assume également le rôle d'interlocuteur pour les autorités étrangères et les assurés.

- Nombre de postes: 21,4

## Informatique (TCIT)

Le secteur Informatique (TCIT) est nouveau dans cette structure. Il est responsable de la gestion uniforme de l'informatique de l'assurance-chômage. Il est également chargé d'assurer une exploitation économique sûre et de développer les applications informatiques de l'assurance-chômage. Ses tâches principales sont les suivantes:

- Exploiter de manière économique et sûre l'ensemble des applications informatiques et des infrastructures IT qu'elles requièrent, et en assurer la maintenance et le développement.
- Fournir aux utilisateurs un soutien technique rapide, pratique et pertinent.
- Soutenir et conseiller les responsables des processus d'affaires dans le domaine de la gestion de l'information.
- Observer et évaluer les innovations et les produits sur le marché, avant de les intégrer de manière sélective dans la chaîne de valeur ajoutée de TC.

Les applications informatiques s'utilisent dans des domaines fondamentaux tels que le placement de travail, les mesures de marché du travail, le versement des indemnités de chômage, des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail, en cas d'intempérie et en cas d'insolvabilité, les systèmes financiers, les statistiques du marché du travail, les solutions et les plates-formes Internet. Elles offrent également un appui dans les processus de conduite et de soutien.

D'une part, les prestations de ce secteur s'adressent aux secteurs spécifiques de TC, lesquels fournissent toutes les prestations requises aux organes d'exécution. D'autre part, il soutient le secteur et les quelque 5000 utilisateurs des organes d'exécution dans leur activité quotidienne – entre autres par le biais d'un service d'assistance technique (Service Desk).

- Nombre de postes: 43,7

## Service juridique (TCJD)

Le secteur TCJD assure la haute surveillance de l'exécution de la loi fédérale sur l'assurance-chômage (LACI). Ce secteur est chargé de veiller à une application uniforme et correcte du droit. Il est formé d'une équipe de juristes répartis en trois groupes en fonction de ses interlocuteurs:

- groupe marché du travail (JDAM);
- groupe caisse de chômage (JDKA);
- groupe législation et surveillance (JDRA).

En matière de législation, le secteur TCJD effectue les modifications nécessaires de la loi sur l'assurance-chômage et de ses ordonnances d'application ainsi que de la partie service public de l'emploi de la loi sur le service de l'emploi et la location de services.

Le service juridique s'occupe d'émettre des directives et circulaires à l'attention des organes d'application de l'assurance-chômage (autorités cantonales, caisses de chômage, etc.) afin d'assurer une application homogène de la loi.

Une application uniforme du droit est également garantie par une surveillance concrète des décisions d'exécution de la LACI. Le service juridique contrôle en effet les décisions des tribunaux cantonaux, les décisions en matière de réduction de l'horaire de travail, d'intempéries et d'aptitude au placement ainsi que les décisions sur opposition. En cas d'application incorrecte de la législation sur l'assurance-chômage, il est légitimé à faire opposition ou recours. Il est

ainsi très régulièrement amené à prendre position dans le cadre de procédures devant les tribunaux fédéraux.

Par ailleurs, le service juridique répond dans les meilleurs délais aux questions relatives au droit que lui adressent, par courriel ou par courrier, les citoyens, les entreprises ainsi que les organes d'exécution. Enfin, ce service traite également les interventions parlementaires inhérentes à son domaine de compétence.

- Nombre de postes: 15,4

### **Marché du travail et Réinsertion (TCMI)**

Le secteur Marché du travail et réinsertion (TCMI) est chargé de piloter et de conseiller, en matière de prise de décisions, les caisses de chômage (CCh), les offices régionaux de placement (ORP), les services de logistique des mesures relatives au marché du travail (LMMT) et les autorités cantonales (ACt). Le secteur est responsable des accords conclus avec les cantons et les fondateurs des caisses de chômage et s'occupe de la mesure des effets et des performances des organes d'exécution. Il élabore des appréciations de la situation ainsi que des analyses de processus en mettant à disposition des indicateurs de pilotage.

Le secteur TCMI offre un soutien opérationnel à l'ensemble des organes d'exécution (CCh/ORP/LMMT/ACt) dans la mise en œuvre de leurs tâches et encourage l'échange d'expériences. Le secteur est également responsable de processus métiers pour le développement des outils informatiques tels que les applications spécialisées SIPAC (système informatisé de paiement de l'assurance-chômage) et PLASTA (système d'information en matière de placement et de statistique du marché du travail). Il formule en outre des exigences spécialisées dans le cadre de la mise en œuvre de projets tels que l'instauration de la cyberadministration au sein de l'assurance-chômage. L'assurance de la qualité des données ainsi que les décomptes des assurances sociales (AVS, LPP, LAA) dans le cadre des prestations de l'assurance-chômage font aussi partie intégrante des tâches du TCMI.

L'assurance-chômage a pour tâche de promouvoir l'employabilité des demandeurs et demandeuses d'emploi en les assignant aux mesures relatives au marché du travail (MMT). Les MMT ont comme but la (ré)insertion rapide et durable des demandeurs d'emploi dans le marché du travail. Le secteur soutient les services LMMT cantonaux s'agissant de la qualité et de l'efficacité des MMT. En outre, le secteur TCMI gère le portefeuille des MMT nationales, accompagne les projets pilotes pour l'essai de nouveaux instruments

relatifs au marché du travail et coordonne le réseau EURES dans le cadre du service public international de l'emploi.

Finalement, le secteur TCMI coordonne l'offre de formations mise à disposition par l'organe de compensation et organise des formations pour les collaborateurs des organes d'exécution.

- Nombre de postes: 20,6

### **Prestations transversales (TCQL)**

Le secteur TCQL est composé de six groupes qui, dans leur ensemble, couvrent un large éventail de tâches. Il se charge tantôt des prestations TC à l'interne, tantôt du traitement de bases stratégiques et thématiques en matière de politique du marché du travail.

Le groupe Questions fondamentales de l'AC est responsable du second type des activités précitées. Ses tâches comprennent l'analyse scientifique de domaines thématiques spécifiques (p. ex. le chômage des jeunes et le chômage de longue durée), l'accompagnement scientifique des affaires politiques, la stratégie de collaboration interinstitutionnelle ainsi que les évaluations des questions relatives à la politique du marché du travail. Le groupe pilote de grands projets, tels que l'initiative de la Confédération visant à combattre la pénurie de personnel qualifié ou les révisions des lois du domaine de l'assurance-chômage. Il assure l'échange d'expériences sur le plan international et représente la Suisse dans les comités concernés. En outre, le groupe se charge des tâches inhérentes au conseil scientifique de la Commission de surveillance.

Le groupe Coordination des affaires traite et coordonne les affaires politiques. Il s'engage à garantir une communication cohérente et homogène à l'interne comme à l'externe. Il assure et encourage dans le même temps la transmission d'informations et l'échange d'expériences entre les organes d'exécution. De plus, ce groupe est chargé de la coordination des apprentis de commerce du centre de prestations.

Le groupe Controlling interne TC et Gestion des processus, d'une part, prépare les instruments de pilotage de l'organe de compensation en tenant compte de différents aspects (p. ex. les principes et les directives organisationnels, l'orientation stratégique, les risques, etc.) et, d'autre part, traite et synthétise des informations à l'intention de la direction du centre de prestations, afin qu'elle puisse prendre des décisions stratégiques et piloter les processus d'affaires. Il se charge également du portefeuille de projets et gère le bureau de la gestion de projets.

Le Service des acquisitions est l'organe central pour la gestion et la coordination de toutes les acquisitions de l'organe de compensation. Le groupe est responsable de l'exécution correcte et légalement conforme des opérations d'acquisition. Il réceptionne les offres, gère les appels d'offres OMC, conduit ou coordonne les cycles de négociation et établit les contrats. En outre, le groupe est une interface des «services d'achat centraux».

Le groupe Service administratif soutient les secteurs spécialisés et la direction du centre de prestations en assumant diverses activités administratives. Il s'attelle entre autres à la préparation des actes de défaut de biens des caisses de chômage ainsi que des formulaires et autres brochures de l'assurance-chômage.

Le groupe Service linguistique traduit des textes de l'allemand vers le français pour la Direction du travail. Les langues cibles demandées étant variées, il entretient également un réseau étoffé de traducteurs externes, auxquels il attribue des mandats. Il gère le suivi de ces derniers et procède à leur révision. Le développement d'une banque de terminologie spécialisée fait également partie de son cahier des charges.

- Nombre de postes: 27,1

### Service de révision (TCRD)

Dans le cadre de la réorganisation du centre de prestations Marché du travail et assurance-chômage (TC), l'ancien secteur Inspection (TCIN) et le groupe Révision de la gestion comptable (RFP), issu du secteur Finances (TCFI), ont été rassemblés sous le Service de révision. Ce dernier se compose de quatre groupes:

- RDCC (Conformité aux normes des caisses de chômage et contrôles des employeurs, Suisse alémanique);
- RDCF (Conformité aux normes des caisses de chômage et contrôles des employeurs, Suisse romande et Tessin);
- RDCR (Conformité aux normes des offices régionaux de placement et des mesures du marché du travail) et
- RDRP (Révision de la gestion comptable).

Les contrôles effectués par les réviseurs portent sur environ 90 % de la charge des comptes annuels du Fonds de l'assurance-chômage. Les résultats constituent une base importante pour la révision de groupe effectuée par le Contrôle fédéral des finances.

La tâche principale de TCRD consiste à vérifier si les organes d'exécution agissent de manière conforme aux règles (application matérielle du droit) dans le cadre de la loi sur

l'assurance-chômage (LACI). Le secteur focalise ses activités sur les dispositions pertinentes en matière financière. L'examen régulier des prestations reçues par les assurés et les employeurs doit garantir une application uniforme de la LACI et l'emploi correct des moyens financiers du fonds de compensation. Les contrôles servent aussi à éviter la perception abusive de prestations. En conclusion, il s'agit de prémunir le Fonds de l'assurance-chômage contre les dommages financiers.

Les contrôles auprès des caisses de chômage (CCh) portent sur le versement des indemnités de chômage ainsi que des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail, en cas d'intempéries et en cas d'insolvabilité. En cas de perte de travail due à des facteurs d'ordre économique ou aux conditions météorologiques, il s'agit de vérifier si les heures perdues ont été indemnisées conformément au droit. S'agissant de l'audit des offices régionaux de placement (ORP), les prescriptions de contrôle et les mesures relatives au marché du travail qui ont été octroyées occupent le premier plan.

TCRD examine la gestion comptable des organes d'exécution (CCh, ORP, LMMT et ACT), en collaboration avec des sociétés de révision externes. Les audits informatiques sont coordonnés avec les spécialistes en informatique (TCIT). Le secteur assure désormais également la surveillance financière des services LMMT dans le domaine des organisateurs de MMT. Le secteur vérifie en outre le respect des prescriptions relatives au système de contrôle interne (SCI) de l'assurance-chômage ainsi que la gestion des affaires inhérentes aux organes d'exécution. Il partage les résultats de ces opérations avec les secteurs TCMI (pilotage), TCJD (droit) et TCFC (finances).

En outre, TCRD propose des formations aux collaborateurs des CCh, ORP et LMMT.

- Nombre de postes: 17,8

**Achévé d'imprimer**

© 2016 Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Berne

**Publication**

Centre de prestations Marché du travail et assurance-chômage  
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO  
Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR

**Informations**

[www.espace-emploi.ch](http://www.espace-emploi.ch)  
[www.amstat.ch](http://www.amstat.ch)  
[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch), rubrique Assurance-chômage

**Rédaction**

Jérémy-David Benjamin, Armando Bertozzi, Daniela Bieri, Jürg Gilgen,  
Iris Guggisberg, Samuel Kost, Jean-Christophe Lanzeray, Stefan Meuwly,  
Annette Schütz, Anna Worreby, Marcel Zibung

**Traduction**

Valentin Abbet, Nadine Jasinski, Lionel Monnerat, Blandine Sardonini, Mélanie Tinguely

**Conception graphique**

Haller Artwork, Béatrice Haller

**Expédition**

Service d'administration Marché du travail et assurance-chômage

Photos: haller artwork: pp. 10+11, Imagepoint: pp. 8+18, iStock: titre, pp. 2, 7, 14, 16+17

Tirage: 2016 400D/200F

Impression: Albrecht Druck AG, Obergerlafingen

Faits  
Chiffres  
Données  
2015

**Rapport annuel**  
**Marché du travail / Assurance-chômage**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'Etat à l'économie SECO**